

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh TQM dan sistem penghargaan terhadap kinerja organisasi/bank, maka penulis menarik kesimpulan sekaligus memberikan saran sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian pada variabel *total quality management* berada pada kriteria yang cukup baik. dimensi perbaikan system berkelanjutan skornya yang paling besar dan dimensi fokus pada pelanggan skornya yang paling kecil

1. Hasil penelitian pada variabel sistem penghargaan berada pada kriteria cukup baik. Pada dimensi gaji skornya yang paling besar dan dimensi program-program proteksi skornya yang paling kecil.
2. Hasil penelitian pada variabel-variabel kinerja bank berada pada kriteria cukup baik skor terbesar pada pernyataan Bank memiliki cukup modal untuk meningkatkan kinerja bank yaitu sebesar 160 (64%) dan pernyataan Pertumbuhan pendapatan bank selalu positif memiliki skor terkecil yaitu sebesar 149 (59.6%)
3. Secara bersama-sama (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan antara TQM (X1) dengan sistem penghargaan sebagai variabel moderator terhadap kinerja bank. Pengaruh variabel TQM dengan sistem penghargaan sebagai variabel moderator memberikan pengaruh sebesar 76.6%. sedangkan sisanya 23.4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Ini artinya sistem penghargaan

sebagai moderator ternyata mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja bank/organisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan, maka disarankan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara TQM terhadap kinerja bank, dengan demikian kepada bank/organisasi agar selalu meningkatkan penerapan TQM untuk kemajuan bank/organisasi. Serta memperbaiki aspek yang masih dirasakan kurang terutama pada aspek perbaikan sistem berkelanjutan.
2. Bagi peneliti yang hendak mepedalam penelitian ini, maka disarankan agar meneliti lebih jauh lagi mengenai faktor lain yang mempengaruhi kinerja bank/organisasi selain TQM seperti budaya organisasi, struktur organisasi, gaya kepemimpinan, dan keuangan bank/organisasi.